

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA TERHADAP KUALITAS  
JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS SERULING MAS  
DI BANJARNEGARA TAHUN 2014**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:  
TITO RADINA HARTONO  
10601244224

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
JURUSAN PENDIDIKAN OLAH RAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAH RAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2014**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara Tahun 2014” yang disusun oleh Tito Radina Hartono, NIM.10601244224, ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, Oktober 2014  
Pembimbing



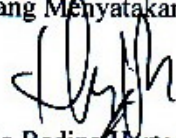
Drs. Amat Komari, M.Si.  
NIP. 19620422 199001 1 001.

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara Tahun 2014” yang disusun oleh Tito Radina Hartono, NIM. 10601244224 ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, Oktober 2014  
Yang Menyatakan,



Tito Radina Hartono  
NIM. 10601244224

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara” yang disusun oleh Tito Radina Hartono, NIM. 10601244224, telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, tanggal 27 November 2014 dan dinyatakan lulus.

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Amat Komari, M.Si	Ketua Penguji		18-12-2014
Fathan Nurcahyo. M.Or	Sekretaris Penguji		18-12-2014
R. Sunardianta, M.kes	Penguji I (Utama)		17-12-2014
M. Hamid Anwar, M.Phil	Penguji II (Pendamping)		15-12-2014

Yogyakarta, Desember 2014  
Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Dekan,



Drs. Rumpus Agus Sudarko, M.S.  
NIM. 196006241986011001

## **MOTTO HIDUP**

- Jadilah orang yang menyenangkan, agar kedatanganmu selalu dinanti.  
(penulis)
- Hanya ikan mati yang terbawa arus, tapi ikan juga bisa mati kalo melawan arus. (penulis)
- Investasi terbaik untuk masa depan adalah berbuat baik kepada semua orang. (penulis)

## **PERSEMBAHAN**

1. Bpk Kuat Hartono dan Ibu Kesih Juhariah tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, Do'a, nasihat, arahan, semangat dan materi.
2. Kakak Erfana dan mba' Elina yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
3. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

# **TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS SERULING MAS DI BANJARNEGARA TAHUN 2014**

Oleh  
Tito Radina Hartono  
10601244224

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus kepada siswa maupun orang tua. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa Sekolah Seruling Mas yang berjumlah 35 orang. Sampel yang diambil yaitu semua anggota sampel populasi yang berjumlah 35 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan non tes. Instrumen yang digunakan yaitu angket. Teknik analisis yang dilakukan adalah menuangkan frekuensi ke dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara adalah kurang memuaskan lebih dominan dengan pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori kurang memuaskan dengan 16 orang yaitu 45,71%. Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara yang berkategori sangat memuaskan dengan 4 orang yaitu 11,43%, memuaskan dengan 8 orang yaitu 22,86%, cukup memuaskan dengan 7 orang yaitu 20%, sangat kurang memuaskan sekali 0%.

Kata Kunci: *tingkat kepuasan, orang tua, kualitas jasa pelayanan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “tingkat kepuasan orang tua siswa sekolah bulutangkis seruling mas terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis seruling mas di Banjarnegara “ dapat diselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini pasti dialami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat uluran tangan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Drs. Amat Komari, M.Si. selaku ketua Prodi Pendidikan Jasmani Kesehatan Dan Rekreasi yang telah memberikan izin penelitian dan sekaligus menjadi dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu disela-sela kesibukanya untuk memberikan arahan, saran, masukan dan dorongan dengan sabar sampai skripsi ini selesai.
4. Bapak Drs. Agus Sumhendartin S., M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan semangat.



5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Ketua Sekolah bulutangkis Seruling Mas Banjarnegara yang telah memberikan izin dalam pengambilan data pada skripsi ini.
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan kepercayaan, pengertian, semangat, dan do'a serta segala upaya baikb moral ataupun material selama penulis menyelesaikan studinya.
8. Orang tua Siswa sekolah bulutangkis Seruling Mas yang telah memberikan kerjasama dalam pengambilan data skripsi.
9. Teman-teman PJKR angkatan 2010, teman-teman KKN PPL SMK YPKK 3 Sleman dan kawan-kawan terbaik yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta, september 2014  
Penulis

Tito Radina Hartono  
Nim. 10601244224

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Hasil Penelitian .....	5
 <b>BAB II. KAJIAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	7
1. Hakikat Tingkat Kepuasan .....	7
2. Hakikat Orang Tua .....	11
3. Hakikat Kualitas Jasa Pelayanan .....	12

4. Hakikat Bulutangkis .....	15
5. Hakikat Sekolah Bulutangkis .....	17
B. Penelitian yang Relevan .....	18
C. Kerangka Berpikir .....	19
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	20
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	21
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	22
E. Uji Coba Instrumen .....	24
F. Teknik Analisis Data .....	29
 <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data Penelitian .....	31
1. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Tangibles .....	33
2. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Keandalan .....	34
3. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Daya Tanggap.....	36
4. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Empati.....	37
5. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Biaya.....	39
B. Pembahasan .....	40
 <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	44
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	44
C. Keterbatasan Hasil Penelitian.....	45
D. Saran-saran .....	45
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
 <b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.	Kisi-kisi Uji Coba Angket Penelitian.....	23
Tabel 2.	Kisi-kisi Angket penelitian.....	28
Tabel 3.	Alternatif Jawaban.....	29
Tabel 4.	Pengkategorian Siswa dalam Latihan.....	30
Tabel 5.	Deskripsi Statistik.....	31
Tabel 6.	Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Jasa Pelayanan.....	32
Tabel 7.	Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Tangibles.....	34
Tabel 8.	Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Keandalan.....	35
Tabel 9.	Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Daya Tanggap.....	36
Tabel 10.	Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Empati.....	37
Tabel 11.	Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Biaya.....	39

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Di Banjarnegara .....	33
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Tangibles.....	34
Gambar 3. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Keandalan.....	35
Gambar 4. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Daya Tanggap.....	37
Gambar 5. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Empati.....	38
Gambar 6. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Biaya.....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Pengesahan.....	49
Lampiran 2. Surat Ijin Uji Coba Angket.....	50
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian.....	51
Lampiran 4. Surat Ijin dari Sekolah Bulutangkis Seruling Mas.....	52
Lampiran 5. Angket Uji Coba Instrumen.....	53
Lampiran 6. Data Uji Coba Angket.....	57
Lampiran 7. Uji Validitas.....	59
Lampiran 8. Angket Penelitian.....	67
Lampiran 9. Data Angket Penelitian.....	70
Lampiran 10. Statistik Penelitian.....	73

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Permainan bulutangkis merupakan permainan yang bersifat individual yang dapat dilakukan dengan cara satu orang melawan satu orang atau dua orang melawan dua orang. Permainan ini menggunakan raket sebagai alat pemukul dan shuttlecock sebagai objek pukul. Saat ini olahraga bulutangkis merupakan salah satu cabang olahraga yang semakin memasyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya masyarakat yang secara rutin melakukan olahraga bulutangkis. Selain itu, semakin marak pula adanya pembinaan-pembinaan olahraga bulutangkis di dalam instansi-instansi perusahaan, pemerintahan dan juga di lembaga-lembaga pendidikan, baik SD, SMP, dan SMA.

Perkembangan tersebut memungkinkan sekolah olahraga, klub olahraga, pusat kebugaran, dan perkumpulan olahraga lainnya tumbuh dengan pesat. Klub bulutangkis adalah salah satu contoh organisasi yang bergerak di bidang jasa. Tiap-tiap organisasi atau klub tersebut akan berusaha untuk meningkatkan prestasi anggotanya. Setiap klub, termasuk klub bulutangkis memiliki tujuan yang sama yaitu membantu anak latihannya untuk mencapai prestasi puncak. Tugas ini tidak mudah, karena didalam proses berlatih melatih ada berbagai macam persoalan yang akan dihadapi oleh klub termasuk klub bulutangkis baik yang bersifat material maupun nonmaterial.

Tujuan dibentuknya pembinaan ini adalah sebagai wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermain bulutangkis khususnya bagi anak yang masih dalam usia muda atau usia pertumbuhan yang pada umumnya masih duduk di bangku Sekolah Dasar atau Sekolah Menengah Pertama. Dan dikenalkannya permainan bulutangkis sejak awal, diharapkan anak mampu memahami, mempelajari, dan memainkan permainan bulutangkis dengan baik. Karena dalam usia pertumbuhan, anak lebih cepat menerima suatu hal yang baru, khususnya dalam hal gerak jika diberikan secara teratur.

Di Banjarnegara proses pembinaan pemain bulutangkis sejak usia dini telah dilakukan banyak klub, salah satunya adalah PB Seruling Mas. Dana yang digunakan untuk pengelolaan bersumber dari iuran bulanan para anggota. Saat ini klub bulutangkis juga telah menghasilkan beberapa siswa yang sudah sering menjuarai berbagai macam kejuaraan.

Pada saat ini dijumpai berbagai macam masalah yang dihadapi oleh klub bulutangkis, yang kaitanya dengan bidang jasa pelayanan dan kiranya pantas untuk dipakai sebagai bahan penelitian. Apakah ini terjadi karena kualitas jasa pelayanan klub yang kurang baik, ataukah karena tidak cocok dengan pelatihnya, ataukah ada sebab lain misalnya kurangnya dukungan motivasi dari para orangtua. Bisa saja permasalahan yang ada pada klub diakibatkan oleh faktor orang tua itu sendiri, misalnya banyak anak yang tidak bisa berangkat latihan karena orang tuanya cukup sibuk sehingga tidak dapat mengantar anaknya mengikuti latihan.



Hal ini perlu dikemukakan bahwa sekolah bulutangkis Seruling Mas yang dipimpin oleh pelatih yang memiliki nama Joko Prihanto memiliki jadwal tiga kali latihan dalam satu minggu yaitu: pada hari Senin pukul 16.00-19.00 WIB, Rabu pukul 16.00-19.00 WIB, Sabtu pukul 16.00-19.00 WIB. Sekolah bulutangkis Seruling Mas memiliki sarana prasarana sebagai berikut, yaitu: tersedianya tiga lapangan untuk latihan siswa, penerangan yang cukup, tempat untuk menaruh tas siswa, kantin di sebelah tempat latihan, toilet, dan tempat ibadah bagi siswa muslim untuk menjalankan ibadah sholat mahrib. Saat ini ada 45 siswa yang terdaftar sebagai anggota sekolah bulutangkis Seruling Mas, biaya pendaftaran di sekolah bulutangkis Seruling Mas adalah sebesar Rp.150.000,00. Program latihan yang diberikan pelatih kepada siswanya berbeda-beda, semua itu tergantung kemampuan individu masing-masing.

Pencapaian prestasi, peran pelatih tidak dapat dikesampingkan. Salah satu peran pelatih dalam proses latihan adalah sebagai motivator. Para pelatih sebelum memulai latihan terlebih dahulu memotivasi siswanya supaya selalu giat dan tekun dalam latihan sehingga diharapkan keterampilannya bisa cepat meningkat. Khususnya pada siswa pemula, apabila pelatih tidak sering memberikan motivasi maka siswa akan cepat mengalami kebosanan dan kejenuhan.

Ditelaah dari sudut budaya Indonesia (budaya timur) terlihat bahwa masih sangat besar peranan dan dominasi orang tua terhadap kehidupan anaknya. Budaya demikian menyebabkan orang tua memiliki andil besar

bagi keberhasilan anak dalam meraih prestasi olahraga. Peran orang tua memang sangat penting dan menentukan sekali bagi pencapaian prestasi. Patut disayangkan, saat ini masih banyak orang tua siswa yang tidak tau atau belum menyadari kebutuhan-kebutuhan anaknya sebagai siswa, sehingga anak tidak dapat mencapai prestasi secara optimal.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Banyaknya siswa yang tidak tahan lama berlatih di sekolah bulutangkis Seruling Mas.
2. Banyak siswa yang bermain-main sendiri karena tidak adanya perhatian.
3. Belum diketahui kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Seruling Mas.
4. Belum diketahui tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Seruling Mas.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, adanya siswa yang sering tidak mengikuti latihan dikarenakan: a).Orang tuanya sibuk, b).Jasa pelayanan yang kurang maksimal oleh pengelola klub, c).Tidak sesuai harapan orang tua yang diberikan dari klub bulutangkis Seruling Mas. Apabila jasa pelayanan yang diberikan oleh klub lebih baik lagi, mungkin banyak orang yang

tertarik untuk bergabung. Sehingga penulis membatasi pada bagaimana tingkat kepuasan orang tua siswa sekolah bulutangkis Seruling Mas terhadap kualitas pelayanan sekolah bulutangkis Seruling Mas.

#### **D. Rumusan masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut, “Seberapa Tinggikah Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara?”.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan Sekolah bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya:

1. Sekolah bulutangkis Seruling mas di Banjarnegara. Hasil ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan.
2. Pelatih sekolah bulutangkis Seruling Mas. Hasil ini dapat dipergunakan sebagai acuan usaha pembinaan siswa bulutangkis Seruling Mas.

3. Orang tua siswa. Hasil ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menentukan pilihan bagi anak-anaknya untuk memilih sekolah bulutangkis yang di inginkan.
4. Para peneliti. Hasil ini dapat dipakai sebagai bahan penelitian di masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Kepuasan**

###### **a) Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah suatu perasaan manusia setelah mendapatkan kinerja atau hasil yang telah sesuai dengan harapannya. Dalam konteks teori costumer behavior, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Handi Irawan D., 2009:3).

Fandy Tjiptono (2001:24) menyebutkan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Supranto (2006:44) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

Menurut Kolter (2002:42) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tingkat kepuasan individu pasti berbeda-beda, hal ini dikarenakan tingkat harapan setiap individu terhadap suatu kinerja juga berbeda-beda. Setiap individu yang memiliki tingkat harapan yang rendah, maka dirinya akan lebih cepat merasa puas. Sebaliknya, setiap individu yang memiliki harapan tinggi terhadap suatu kinerja, maka individu tersebut akan lebih sulit untuk mendapatkan kepuasan.

Menurut Richard Oliver dalam Handi Irawan (2009:3) “kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bias lebih atau kurang.”

Menurut Handi Irawan (2002:2) Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Jika *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Jika *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Erwan W (2007:26) menambahkan bahwa Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/produk/merek/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu berasal dari produk, layanan, dan harga.

Dari penjelasan di atas, menjelaskan bahwa kepuasan pada dasarnya adalah suatu perasaan seseorang setelah mendapatkan pelayanan/perlakuan.

**b) Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kotler (2002:8) dalam Jenet Manyi Agbor (2011:2) mengemukakan “*quality has a direct satisfaction*”. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai factor. Faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi kepuasan terhadap kualitas jasa atau pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

(Philip Kotler dalam Supranto, 2011:231)

- 1) Keandalan (*reliability*) : kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan

- 3) Keyakinan (*confidence*) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”
- 4) Empati (*emphaty*) : adalah adanya rasa peduli memberi perhatian pribadi kepada pelanggan
- 5) Berwujud (*tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Jadi, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan adalah keandalan, koresponsifan atau ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (Delia halim, 2006:36) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima factor utama yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Kualitas produk  
Pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang berupa barang ataupun jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan atau berkualitas
- 2) Pelayanan  
Terutama untuk penyedia jasa maka pelayanan ini akan menjadi sangat penting dan pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan
- 3) Emosional  
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau *Self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga  
Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.
- 5) Biaya  
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yng diberikan.



## **2. Hakikat Orang Tua**

Manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupan sehari-hari selalu berinteraksi dan tidak dapat dilepas dari lingkungannya. Lingkungan memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan, terutama terhadap pertumbuhan dan perkembangan anak. Orang tua adalah orang yang pertama dikenal anak, di mata anak-anak orang tua adalah sosok yang luar biasa, serba bisa dan serba tau. Oleh sebab itu, apa yang dilakukan orang tua pastilah akan menjadi contoh bagi anak-anaknya.

Orang tua menurut Peter Salim yang dikutip oleh Rosiana Sari Fatmayanti (2005:11) adalah ayah ibu kandung. Menurut Purwadarminto (1976:668) orang tua adalah orang yang sudah tua. Orang tua harus bertanggung jawab penuh terhadap anak-anaknya, dari mengasuh dan membesarkan serta bertanggung jawab pula atas segala hal yang menyangkut kebutuhan lahir dan batin seorang anak. Kebutuhan itu dapat berupa perhatian dari orang tua dan hal ini sangat dibutuhkan oleh anaknya, baik itu berupa kasih sayang secara langsung maupun tidak langsung.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa orang tua adalah yang paling dekat dengan anak dan bertanggung jawab penuh atas anak-anaknya, baik kehidupan anak di dalam rumah maupun semua kegiatan anak di luar rumah secara lahir dan batin. Orang tua hendaknya memberikan kasih sayang sepenuhnya terhadap anak,

supaya anak tumbuh dan berkembang dengan kepribadian yang kreatif.

### **3. Kualitas Jasa Pelayanan**

#### **a. Pengertian kualitas jasa pelayanan**

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kolter dalam Farida Jasfar, (2009:49) Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Tony Wijaya (2011:11) mendefinisikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.

Purwadarminto (1990:352),” jasa adalah suatu perbuatan yang baik dan berguna bagi orang lain atau perbuatan yang memberikan apa-apa yang diperlukan orang lain berupa pelayanan atau service”. Dalam industri jasa, produk yang dihasilkan adalah jasa itu sendiri. Oleh karena itu, bagi perusahaan jasa faktor kualitas pelayanan yang ditawarkan merupakan suatu hal yang harus dimilikinya.

Pelayanan diartikan sebagai kinerja perusahaan yang berupa kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada mereka.

#### **b. Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan**

Parasuraman dalam Farida Jasfar, (2009:51) mengidentifikasi lima faktor utama dimensi kualitas jasa, sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan) yaitu, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Memberikan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan
4. *Emphaty* (jaminan), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedia fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lainya yang

dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman (Farida Jasfar, 2009:61) tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dengan kenyataan yang siswa terima. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa adalah hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman siswa. Jika harapan terpenuhi, maka siswa akan puas dan persepsinya negatif. Cukup memuaskan bila kinerja jasa melebihi harapan, siswa bahagia.

Tony Wijaya (2011:13) mengidentifikasi delapan dimensi kualitas antara lain:

- a) Kinerja (*performance*) adalah tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi.
- b) Keindahan (*esthetics*) berhubungan dengan penampilan, wujud produk (misalnya gaya dengan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, personalia dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
- c) Kemudahan perawatan dan perbaikan. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*service ability*) berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
- d) Keunikan (*features*) adalah karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk-produk sejenis.
- e) Reliabilitas adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
- f) Daya tahan (*duability*) didefinisikan sebagai umur manfaat dari fungsi produk.
- g) Kualitas kesesuaian (*quality of comfromance*) adalah ukuran mengenai apakah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.
- h) Kegunaan yang sesuai (*fitness for use*) adalah kecocokan dari produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan atau dijanjikan.

Oleh karena itu dimensi kualitas yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Seruling Mas Banjarnegara adalah lima dimensi pokok kualitas jasa ini. Dalam penelitian ini, sebagai acuan penulis telah melihat contoh penelitian yang mungkin bentuknya sedikit serupa dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.

#### **4. Pengertian Bulutangkis**

Permainan bulutangkis merupakan permainan yang bersifat individual yang dapat dilakukan dengan cara satu orang melawan satu orang atau dua orang melawan dua orang. Permainan ini menggunakan raket sebagai alat pemukul dan shuttlecock sebagai objek pukul. Olahraga bulutangkis sudah memasyarakat di Indonesia, tak heran apabila ada siaran televisi yang menyiarkan pertandingan bulutangkis banyak masyarakat yang menyaksikan acara tersebut.

Menurut Tatang Mutahar (2008:5) permainan bulutangkis merupakan permainan yang sangat dinamis, gerakan untuk mengejar bola dari satu tempat ke tempat yang lain, gerakan meloncat dan memukul bola sekeras-kerasnya, dan mengarahkannya keposisi sulit daerah lawan untuk memperoleh poin, merupakan suatu tantangan fisik yang dapat menimbulkan perasaan berprestasi. Permainan bulutangkis juga sangat baik untuk meningkatkan kemampuan komponen biomotorik, seperti kecepatan, kelincahan, kekuatan dan

daya tahan. Manfaat latihan bulutangkis terhadap jasmani seseorang sangat tergantung pada beberapa prinsip latihan, dan intensitas latihan. Akibat latihan yang teratur dan berkesinambungan menyebabkan bertambah besarnya otot skelet (kerangka), terutama pada otot lengan dan tungkai.

Dalam permainan bulutangkis anak banyak bergerak, dengan gerakan-gerakan yang relatif berkesinambungan sangat memungkinkan terbentuknya efisiensi gerak tubuh. Dengan demikian, berarti bahwa reaksi organ-organ tubuh mengadakan penyesuaian sehingga organ-organ tersebut berfungsi secara baik, kemudian berpengaruh terhadap efisiensi penggunaan tenaga. Manfaat permainan bulutangkis terhadap psikologis anak terutama berpengaruh dalam perkembangan interpretasi dan emosi.

Permainan bulu tangkis merupakan cabang olahraga yang digemari oleh anak-anak maupun orang dewasa. Banyak manfaat yang dapat dinikmati dalam bermain bulutangkis. Dengan demikian dapat dikembangkan kestabilan dan pengendalian emosi yang sangat penting bagi keseimbangan mental. Melalui permainan juga dapat dikembangkan daya konsentrasi dan kecepatan proses berfikir. Hal-hal semacam ini disebabkan oleh karena didalam permainan bulutangkis banyak sekali masalah-masalah yang harus dipecahkan secara cepat dan tepat. Disamping hal-hal seperti yang telah diuraikan di atas, permainan bulutangkis juga dapat mendekatkan jarak sosial antar

individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, bahkan antar bangsa dan negara.

## **5. Sekolah Bulutangkis**

Tujuan dibentuknya pembinaan-pembinaan ini adalah sebagai wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermain bulutangkis khususnya bagi anak yang masih dalam usia muda atau usia pertumbuhan yang pada umumnya masih duduk di bangku SD atau SMP. Dengan dikenalkannya permainan bulutangkis sejak awal, diharapkan anak mampu memahami, mempelajari dan memainkan permainan bulutangkis dengan baik. Karena dalam usia pertumbuhan, anak lebih cepat menerima suatu hal yang baru, khususnya dalam hal gerak jika diberikan secara tepat dan teratur.

Jika diperhatikan pada masing-masing sekolah atau pusat pelatihan bulutangkis, aneka model pembinaan yang diterapkan dapat berbeda dari satu sekolah dengan sekolah yang lainnya. Perbedaan ini dilatar belakangi oleh pengalaman dan keilmuan masing-masing pelatih. Walaupun model pembinaan berbeda-beda, tetapi tujuan utamanya tidak lain adalah menciptakan para pemain yang andal dalam memainkan bulutangkis. Di Banjarnegara proses pembinaan bulutangkis sejak usia dini telah dilakukan banyak sekolah. Salah satunya adalah Sekolahn Bulutangkis Seruling Mas.

## B. Penelitian yang Relevan

1. Hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Yudik Prasetyo (2004) dengan judul “Tingkat Kepuasan Anggota Klinik Kebugaran FIK UNY terhadap Kualitas Jasa Pelayanan”. Hasilnya menunjukkan secara umum tingkat kepuasan anggota Klinik Kebugaran FIK UNY terhadap kualitas jasa pelayanan adalah 70% baik, disamping itu juga diketahui presentase dari tiap faktor yaitu: faktor *tangibles* (bukti langsung) 68% berarti positif, faktor *responsiveness* (daya tanggap) 71% berarti positif, faktor *assurance* (jaminan) 69% berarti positif, faktor *reliability* (kehandalan) 71% berarti positif, dan faktor empati 72% berarti positif.
2. Hasil penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Murie Setyawan (2004) dengan judul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Pemula Putri Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Bola Voli Yuso Yogyakarta”. Hasil menunjukkan secara umum persepsi orang tua siswa pemula putri klub bola voli yuso yogyakarta terhadap kualitas jasa pelayanan 70,05% adalah baik dan selebihnya 20,05% kurang baik. Disamping itu juga diketahui presentase dari tiap faktor yaitu: faktor *tangibles* (bukti langsung) 42,5% menyatakan baik dan 57,5% menyatakan kurang baik, faktor *reability* (keandalan) 62,5% dan 37,5% kurang baik, faktor *responsivenes* (daya tanggap) 72,5% baik dan 27,5% kurang baik,



faktor *assurance* (jaminan 80% baik dan 20% kurang baik, dan faktor empati 87,5% baik dan 12,5% kurang baik.

### **C. Kerangka Berpikir**

Keberhasilan suatu lembaga kepelatihan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan dan jasa pelayanan. Salah satu yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan tersebut adalah orang tua sebagai pendorong motivasi anaknya untuk menjadi siswa yang berprestasi di sekolah bulutangkis Seruling Mas. Untuk itu sekolah sebagai lembaga penyedia jasa harus bisa melakukan yang terbaik bagi pengguna jasa, yaitu siswa berlatih klub tersebut dan para orang tuanya.

Tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap jasa pelayanan suatu klub sangat mempengaruhi nama dan citra baik klub tersebut, yang selanjutnya mempengaruhi pula *image* masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan. Citra klub yang baik akan memudahkan klub mendapatkan siswa sebagai konsumen untuk berlatih di klub tersebut. Banyak orang tua mendaftarkan anaknya ke klub tersebut, apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan klub positif atau memuaskan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anatara lain: a). keandalan, b). Daya tanggap, c). Jaminan, d).Empati, e). Produk-produk fisik

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwa (Sutrisno Hadi, 1991:3). Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode survai. Suharsimi Arikunto (1993:90) mengatakan bahwa metode survai merupakan salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk mengumpulkan data secara luas dan banyak. Disamping itu metode survai merupakan bagian dari penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui informasi dari suatu keadaan (fenomena) secara mendalam.

#### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009:2) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan orang tua siswa bulutangkis Seruling Mas terhadap kualitas jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan dalam penelitian ini berarti kualitas mengenai baik atau buruknya jasa pelayanan sekolah bulutangkis Seruling Mas dilihat dari tingkat kepuasan orang tua siswa sekolah Seruling Mas, seperti tercermin dalam: kebersihan, sarana komunikasi, waktu, program latihan, ketersediaan informasi, anggaran keuangan, evaluasi latihan, respon terhadap keluhan maupun masukan, jaminan keselamatan dan keamanan,

jaminan pengetahuan dan keterampilan pelatih, jaminan prestasi, pemahaman kebutuhan pada siswa. Menurut Kolter (dalam Farida Jasfar, 2009:49) Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengonsumsi dan menikmati jasa, sehingga konsumenlah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Menurut Tony Wijaya (2011:11) kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Dan pengertian jasa menurut Purwadarminto (1990:352),” jasa adalah suatu perbuatan yang baik dan berguna bagi orang lain atau perbuatan yang memberikan apa-apa yang diperlukan orang lain berupa pelayanan atau service”. Dalam industri jasa, produk yang dihasilkan adalah jasa itu sendiri. Oleh karena itu, bagi perusahaan jasa faktor kualitas pelayanan yang ditawarkan merupakan suatu hal yang harus dimilikinya.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kolter (2002:8) dalam Jenet Manyi Agbor (2011:2) mengemukakan “*quality has a direct satisfaction*”. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai factor. Faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi kepuasan terhadap kualitas jasa atau pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut: (Philip Kotler dalam Supranto, 2011:231)

- 1) Keandalan (*reliability*) : kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya.
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

- 3) Keyakinan (*confidence*) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- 4) Empati (*emphaty*) : adalah adanya rasa peduli memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (Delia halim, 2006:36) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima factor utama yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Kualitas produk  
Pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang berupa barang ataupun jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan atau berkualitas.
- 2) Pelayanan  
Terutama untuk penyedia jasa maka pelayanan ini akan menjadi sangat penting dan pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan
- 3) Emosional  
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau *Self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga  
Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.
- 5) Biaya  
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yng diberikan.

Dengan demikian dapat digunakan sebagai acuan untuk menyusun kisi-kisi angket penelitian dengan menggunakan beberapa factor-faktor yang telah disebutkan diatas.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:108), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2008:80), populasi merupakan obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulanya. Populasi pada penelitian ini adalah orang tua siswa sekolah bulutangkis Seruling Mas yang berjumlah 35 orang. Jumlah tersebut diambil dari orang tua siswa yang mengantar anaknya berangkat latihan.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti Suharsimi Arikunto, (1993:211). Dalam penelitian ini, sampel diambil semua anggota *population sampling*, yang berjumlah 35 orang.

## **D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Instrumen Penelitian**

Tingkat kepuasan orang tua siswa sekolah bulutangkis Seruling Mas terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Seruling Mas menggunakan angket. Menurut Suharsimi Arikunto (1993:124), dipandang dari cara menjawab, angket dibedakan menjadi dua jenis, yaitu: angket terbuka dan angket tertutup. Angket terbuka adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan

keadaanya. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang pada kolom atau tempat yang sesuai. Dipandang dari jawaban yang diberikan, angket juga dibedakan menjadi dua jenis, yaitu angket langsung dan angket tidak langsung. Angket langsung yaitu responden menjawab tentang dirinya. Angket tidak langsung yaitu jika responden menjawab tentang orang lain.

Angket atau kuesioner dalam penelitian ini merupakan angket tertutup tidak langsung dengan centang yang berisi pernyataan-pernyataan tentang tingkat kepuasan orang tua siswa yang mengikuti latihan, terhadap kualitas jasa pelayanan PB Seruling Mas.

Menurut Sutrisno Hadi (1991:7) ada tiga langkah pokok pembuatan instrumen, yaitu:

- a. Langkah pertama adalah mendefinisikan konstruk, berarti membatasi variabel yang akan diukur. Dalam hal ini variabel utama yang diukur adalah kualitas jasa pelayanan.
- b. Langkah kedua yaitu menentukan faktor-faktor dalam penelitian ini meliputi: *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati), *reliability* (keajegan atau keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan).
- c. Langkah ketiga yaitu menyusun butir-butir pertanyaan atau pernyataan dengan mengacu pada faktor-faktor yang berpengaruh pada penelitian.

Proses penyusunan angket penelitian, penulis menggunakan angket yang telah digunakan untuk penelitian yang dilakukan oleh Yunita Heti Purwasih (2013) dengan judul “ Persepsi Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Bulutangkis Sportif

Purbalingga”. Kisi-kisi angket penelitian disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Kisi-kisi Uji Coba Angket Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Klub Bulutangkis Seruling Mas Banjarnegara.

Va ria bel	Faktor	Indikator	No Butir
tin gka t kep uas an ora ng Tu a	1. Bukti langsung Tangiables	1.1 fasilitas fisik 1.2 perlengkapan 1.3 sarana komunikasi 1.4 petugas kebersihan	1,2,3 4,5 6, 7,8
	2. Keandalan	2.1 ketetapan waktu pelayanan 2.2 program latihan  2.3 anggaran keuangan 2.4 ketersediaan sarana	9,10 11,12,13, 14 15,16 17,18
	3. Daya tanggap	3.1 Konsultasi 3.2 Respons terhadap keadaan, keluhan dan masukan	19,20 21,22,23, 24,25
	4. Jaminan	4.1 Perhatian terhadap siswa 4.2 Pemahaman kebutuhan pada siswa	26,27 28
	5. Empati	5.1 Perhatian terhadap siswa  5.2 Pemahaman kebutuhan siswa	29,30,31, 32,33 34,35,36
	6. Biaya	6.1 Biaya latihan 6.2 Biaya pendaftaran	37,38,39 40,41

Karena ini merupakan angket modifikasi, uji coba merupakan tahapan yang harus dilalui setelah langkah-langkah di atas terpenuhi semua dalam rangka mendapatkan instrument yang baik. Uji coba instrument dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 14 juni 2014 dengan menyebar uji coba angket pada responden. Subjek yang dijadikan sebagai sampel untuk uji coba terdiri atas orang tua siswa sekolah bulutangkis Jupiter Mandiraja berjumlah 20 orang, yang gugur 9

(Sembilan) pernyataan dan tidak gugur ada 32 (tiga puluh dua) soal yang dapat mewakili

Langkah-langkah dalam uji coba instrumen yang dipandang sangat penting dan disesuaikan dengan tersedianya program-program komputer akan dijelaskan sebagai berikut

#### a. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah ukuran tingkat kesahihan suatu instrumen. Menurut Suharsimi Arikunto (1993:145) suatu instrumen dikatakan valid apabila ia mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Langkah pokok dalam analisis kesahihan butir menurut Sutrisno Hadi (1991:22) adalah:

- 1) Menghitung skor faktor dari skor butir, yaitu menghitung skor faktor dari jumlah skor semua butir dalam faktor.
- 2) Menghitung korelasi momen tangkar dengan rumus angka kasar, yaitu menghitung korelasi antar skor butir dengan skor faktor.

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  : Korelasi momen tangkar

$N$  : Jumlah Subjek

$\sum X$  : Sigma atau jumlah X (skor butir)

$\sum x^2$  : Sigma x kuadrat

$\sum Y$  : Sigma Y (skor faktor)

$\sum Y^2$  : Sigma Y kuadrat

$\sum XY$  : Sigma tangkar (perkalian) X dan Y



Sumber: Sutrisno Hadi (1991: 22)

- 3) Menghitung korelasi bagian total, yaitu mengkorelasi momen tangkar menjadi korelasi bagian total.

$$rpq = \frac{(r_{xy})(S_{By}) - S_{Bx}}{\sqrt{\{(S_{Bx}^2) + (S_{By}^2)\} - 2(r_{xy})(S_{Bx})(S_{By})}}$$

keterangan :

rpq = Koefisien korelasi bagian total  
rxy = Koefisien korelasi momen tangkar  
SBx = Simpangan baku skor butir  
Sby = Simpangan baku skor faktor

- 4) Menguji taraf signifikan  
5) Menggugurkan butir-butir yang tidak sah.

Dalam penelitian ini untuk menguji kesahihan butir penulis menggunakan bantuan SPS (seri program statistik) edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih versi IBM/IN tahun 2000. Kriteria pengujian suatu butir dikatakan sah apabila koefisien (rxy) bernilai positif dan lebih besar dari nilai tabel pada taraf signifikan 0,05. Ringkasan perhitungan menunjukkan bahwa dari 41 butir pernyataan butir angket terdapat 9 butir pernyataan gugur, yaitu butir 11 dengan nilai correlation 285 dan nilai signifikan 223. Butir 25 dengan nilai correlation 396 dan nilai signifikan 084. Butir 26 dengan nilai correlation 323 dan nilai signifikan 165. Butir 27 dengan nilai correlation 404 dan nilai signifikan 078. Butir 28 dengan nilai correlation 054 dan nilai signifikan 822. Butir 32 dengan nilai correlation 323 dan nilai signifikan 165. Butir 33 dengan nilai correlation 054 dan nilai signifikan 822. Butir 35

dengan nilai correlation 404 dan nilai signifikan 078. Butir 37 dengan nilai correlation 293 dan nilai signifikan 209. Jadi, dari 41 butir pernyataan ada 32 butir yang memenuhi syarat untuk digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan pada hari Jum'at tanggal 5 November 2014

#### **b. Uji Reabilitas Instrumen**

Syarat instrumen yang baik menurut keajegan atau stabilitas hasil pengamatan dengan instrumen (pengukuran). Tujuan dilakukan uji reabilitas adalah untuk mengetahui bahwa instrumen yang digunakan benar-benar dapat dipercaya atau dapat diandalkan, sehingga dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach karena sesuai dengan data yang akan diolah dan rumus ini lebih sederhana dibandingkan dengan rumus-rumus yang lainya (Sutrisno Hadi, 1991:56) yaitu :

$$R_{tt} = \frac{M}{M-1} = \left( \frac{v_t - v_x}{v_t} \right) = \frac{M}{M-1} \left( 1 - \frac{v_x}{v_t} \right)$$

Keterangan :

R<sub>tt</sub> = Realibilitas

V<sub>x</sub> = Variasi butir-butir

V<sub>t</sub> = Variansi total

M = Jumlah butir pertanyaan

Sumber : Sutrisno Hadi (1991: 56)

Butir instrumen dianalisi dengan bantuan komputer SPS (seri program statistik) edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih. Dari analisis tingkat reliabilitas untuk faktor bukti langsung sebesar 0,943

lebih besar dari Rtt minimal dari tabel satu ekor taraf signifikan 0,05 yaitu 0,392 yang berarti reliabel: faktor keandalan sebesar 0,958 lebih besar dari Rtt minimal dari tabel satu ekor taraf signifikan 0,05 yaitu 0,411 yang berarti reliabel: faktor daya tanggap sebesar 0,923 lebih besar dari Rtt minimal dari tabel satu ekor taraf signifikan 0,05 yaitu 0,392 yang berarti reliabel, faktor jaminan sebesar 0,947 lebih besar dari Rtt minimal dari tabel satu ekor taraf signifikan 0,05 yaitu 0,495 yang berarti reliabel, dan faktor empati sebesar 0,878 lebih besar dari Rtt minimal dari tabel satu ekor taraf signifikan 0,05 yaitu 0,536 yang berarti reliabel. Dengan demikian instrumen pengumpulan data memenuhi syarat sebagai pengumpul data yang baik.

Berikut ini adalah kisi-kisi penyusunan angket setelah melakukan uji coba angket, sehingga tersusun sebagai berikut :

Tabel 2. Kisi-kisi Angket Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Klub Bulutangkis Seruling Mas Banjarnegara.

Variabel	Faktor	Indikator	No Butir
tingkat kepuasan orang tua	1. Bukti langsung Tangibles	1.1 Fasilitas fisik	1,2,3
		1.2 Perlengkapan	4,5
		1.3 Sarana komunikasi	6
		1.4 Petugas kebersihan	7,8
	2. Keandalan	2.1 Ketetapan waktu pelayanan	9,10
		2.2 Program latihan	11,12,13
		2.3 Anggaran keuangan	14,15
		2.4 Ketersediaan sarana	16,17
	3. Daya tanggap	3.1 Konsultasi	18,19
		3.2 Respons terhadap keadaan, keluhan dan masukan	20,21,22, 23

	4. Empati	4.1 Perhatian terhadap siswa 4.2 Pemahaman kebutuhan pada siswa	24,25,26 27,28
	5. Biaya	5.1 Biaya latihan 5.2 Biaya Pembayaran	29,30, 31,32

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Pertimbangannya adalah cara ini sangat praktis, responden tinggal memilih opsi jawaban yang tersedia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan empat pilihan hasil modifikasi skala Likert, yaitu (SS= sangat setuju, S= setuju, TS= tidak setuju, STS= sangat tidak setuju) untuk memperoleh data dari tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Seruling Mas Banjarnegara. Pemberian skor terhadap tiap-tiap jawaban dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber : Anas Sudijono, (2000:161)

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase yang bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan orang tua siswa bulutangkis terhadap kualitas jasa pelayanan sekolah bulutangkis Seruling Mas. Karena penelitian ini tidak menggunakan hipotesis, analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan

masalah. Langkah-langkah yang harus dilakukan penulis untuk menjawab rumusan masalah deskriptif adalah: 1) menentukan skor ideal/ kriteria, yaitu skor yang ditetapkan dengan asumsi bahwa setiap responden pada setiap pernyataan memberikan jawaban dengan skor termemuaskan, dan 2) membagi jumlah skor hasil penelitian dengan skor ideal (Sugiyono, 2004:204).

Untuk lebih memudahkan dalam teknik analisis data, penulis menggabungkan langkah-langkah tersebut diatas dengan langkah-langkah yang dianjurkan oleh Suharsimi Arikunto (1993:348), yaitu 1) menjumlahkan skor jawaban responden, 2) membandingkan jumlah skor jawaban responden dengan skor yang diharapkan dan 3) membuat persentase.

Pengkategorian disusun dengan 5 kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, dan sangat kurang memuaskan (Anas Sudijono, 2000:161). Rumus yang digunakan dalam menyusun kategori adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Pengkategorian Kedisiplinan Siswa Dalam Melakukan Latihan Bulutangkis

No	Rentangan Norma	Kategori
1	$X > M + 1,5 SD$	Sangat Memuaskan
2	$M + 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$	Memuaskan
3	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Cukup Memuaskan
4	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Kurang Memuaskan
5	$X \leq M - 1,5 SD$	Sangat Kurang memuaskan

Keterangan :

M = Rerata

SD = Standar Deviasi

Sumber : Anas Sudijono, (1995: 40)

Selanjutnya untuk mencari besarnya presentase tiap kategori digunakan rumus presentase sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = persentase

F = frekuensi yang cukup memuaskan dicari

N = jumlah total frekuensi

Sumber : Anas Sudijono, (1995: 40)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara yang datanya diambil pada hari Sabtu, 5 September 2014 dan diperoleh 35 responden. Dari hasil di atas akan dideskripsikan sebagai berikut:

#### **1. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara**

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan maka dapat dideskripsikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 5 Deskripsi Statistik**

<b>Statistik</b>	<b>Skor</b>
Mean	98.1143
Median	95.0000
Mode	111.00
Std. Deviation	14.00792
Range	43.00
Minimum	80.00
Maximum	123.00

Dari data di atas dapat dideskripsikan Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara dengan rerata sebesar 98,11, nilai tengah sebesar 95, nilai sering muncul sebesar 111 dan simpangan baku sebesar

14,01. Sedangkan skor tertinggi sebesar 123 dan skor terendah sebesar 80.

Dari hasil tes maka dapat dibuat kategorisasi Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara.

Perhitungan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

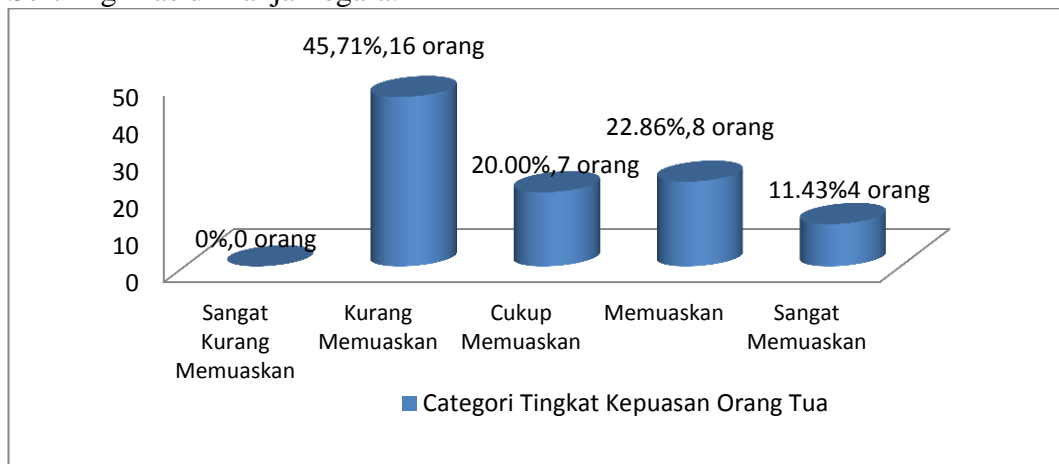
**Tabel 6 Penghitungan Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara**

No	Batasan	Frekuensi	Persen (%)	Kategori
1.	$119,13 < X$	4	11.43	Sangat Memuaskan
2.	$105,12 < 119,12$	8	22.86	Memuaskan
3.	$91,11 < 105,11$	7	20.00	Cukup Memuaskan
4.	$77,10 < 91,10$	16	45.71	Kurang Memuaskan
5	$X \leq 77,09$	0	0.00	Sangat Kurang memuaskan
Jumlah		35	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara adalah kurang memuaskan lebih dominan dengan pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori kurang memuaskan dengan 16 orang yaitu 45,71%. Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara yang berkategori sangat memuaskan sebesar 11,43%, memuaskan sebesar 22,86%, cukup memuaskan sebesar 20%, kurang memuaskan 45,71%, sangat kurang memuaskan sekali 0%.



Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara:



Gambar 1 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara

## 2. Deskripsi Statistik Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara Berdasarkan Pada Faktor – Faktornya

### a. Tingkat Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Tangibles

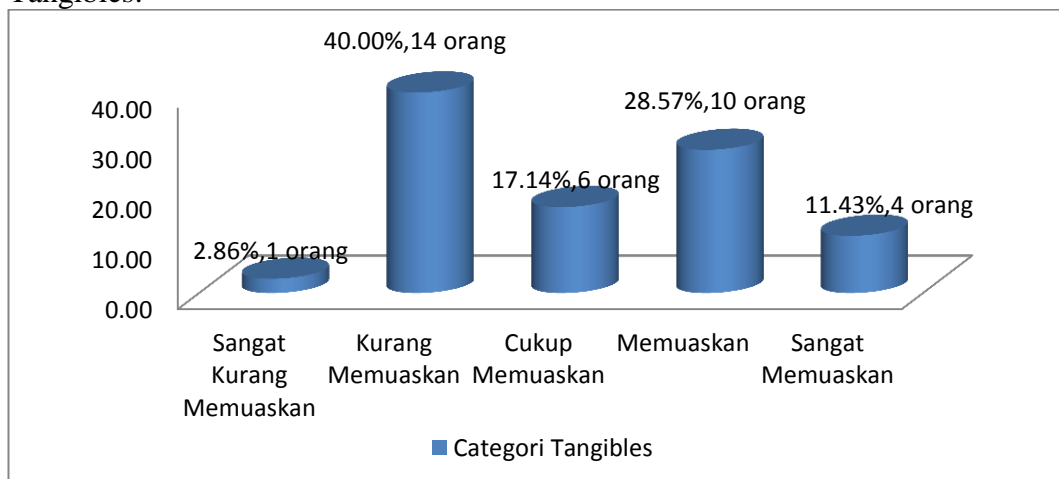
Hasil deskripsikan Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara berdasarkan Tangibles dengan rerata sebesar 24.31, nilai tengah sebesar 23, nilai sering muncul sebesar 28 dan simpangan baku sebesar 4,49. Sedangkan skor tertinggi sebesar 32 dan skor terendah sebesar 15. Dari hasil tes maka dapat dibuat kategorisasi yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 7 Penghitungan Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Tangibles**

No	Batasan	Frekuensi	Persen (%)	Kategori
1.	$31,05 < X$	4	11.43	Sangat Memuaskan
2.	$26,56 < 31,04$	10	28.57	Memuaskan
3.	$22,07 < 26,55$	6	17.14	Cukup Memuaskan
4.	$17,58 < 22,06$	14	40.00	Kurang Memuaskan
5	$X \leq 17,57$	1	2.86	Sangat Kurang memuaskan
Jumlah		35	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Tangibles adalah kurang memuaskan lebih dominan dengan pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori kurang memuaskan dengan 14 orang yaitu 40%. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan tangibles yang berkategori sangat memuaskan sebesar 11,43%, memuaskan sebesar 28,57%, cukup memuaskan sebesar 17,14%, kurang memuaskan 40%, sangat kurang memuaskan sekali 2,86%.

Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Tangibles:



**Gambar 2 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Tangibles**

### **b. Tingkat Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Keandalan**

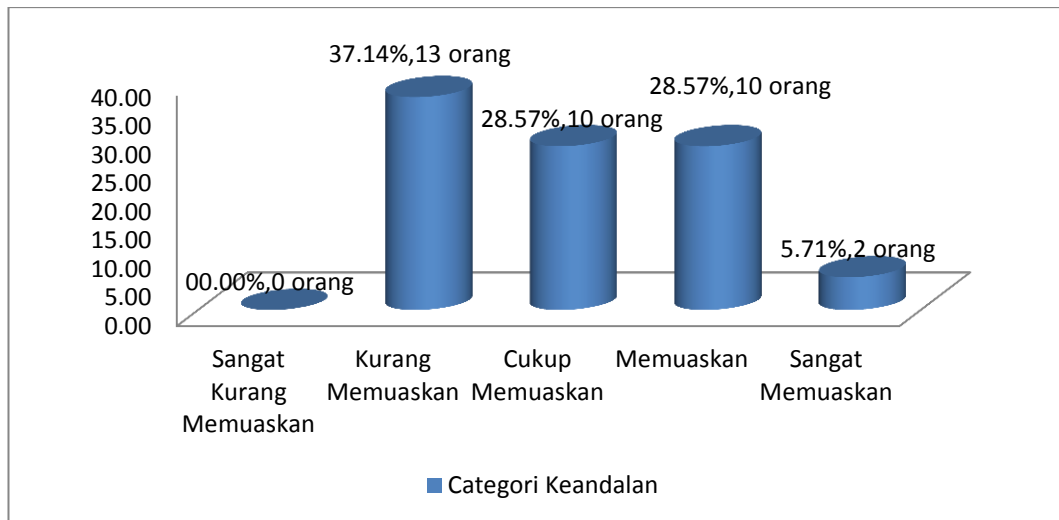
Hasil deskripsikan Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara berdasarkan keandalan dengan rerata sebesar 27,6, nilai tengah sebesar 27, nilai sering muncul sebesar 23 (lebih dari satu) dan simpangan baku sebesar 3,98. Sedangkan skor tertinggi sebesar 36 dan skor terendah sebesar 22. Dari hasil tes maka dapat dibuat kategorisasi yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 8 Penghitungan Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarKeandalan**

No	Batasan	Frekuensi	Persen (%)	Kategori
1.	$33,57 < X$	2	5.71	Sangat Memuaskan
2.	$29,59 < 33,56$	10	28.57	Memuaskan
3.	$25,61 < 29,58$	10	28.57	Cukup Memuaskan
4.	$21,63 < 25,60$	13	37.14	Kurang Memuaskan
5	$X \leq 21,62$	0	0.00	Sangat Kurang memuaskan
Jumlah		35	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan keandalan adalah kurang memuaskan lebih dominan dengan pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori kurang memuaskan dengan 13 orang yaitu 37,14%. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan keandalan yang berkategori sangat memuaskan sebesar 5,71%, memuaskan sebesar 28,57%, cukup memuaskan sebesar 28,57%, kurang memuaskan 37,14%, sangatkurang memuaskan sekali 0%.

Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Keandalan:



Gambar 3 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Keandalan

### c. Tingkat Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Daya Tanggap

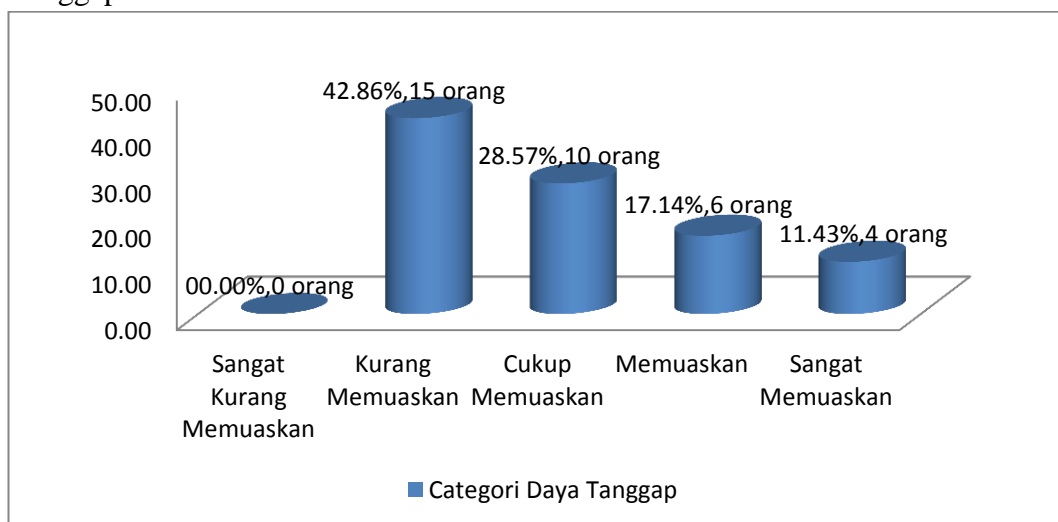
Hasil deskripsikan Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara berdasarkan Daya Tanggap dengan rerata sebesar 18,8, nilai tengah sebesar 19, nilai sering muncul sebesar 17 (lebih dari satu) dan simpangan baku sebesar 2,81. Sedangkan skor tertinggi sebesar 24 dan skor terendah sebesar 15. Dari hasil tes maka dapat dibuat kategorisasi yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 9 Penghitungan Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Daya Tanggap**

No	Batasan	Frekuensi	Persen (%)	Kategori
1.	$23,02 < X$	4	11.43	Sangat Memuaskan
2.	$20,21 < 23,01$	6	17.14	Memuaskan
3.	$17,40 < 20,20$	10	28.57	Cukup Memuaskan
4.	$14,59 < 17,39$	15	42.86	Kurang Memuaskan
5	$X \leq 14,58$	0	0.00	Sangat Kurang memuaskan
Jumlah		35	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan daya tanggap adalah kurang memuaskan lebih dominan dengan pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori kurang memuaskan dengan 15 orang yaitu 42,86%. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan daya tanggap yang berkategori sangat memuaskan sebesar 11,43%, memuaskan sebesar 17,14%, cukup memuaskan sebesar 28,57%, kurang memuaskan 42,86%, sangatkurang memuaskan sekali 0%.

Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Daya Tanggap:



**Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Daya Tanggap**

#### d. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Empati

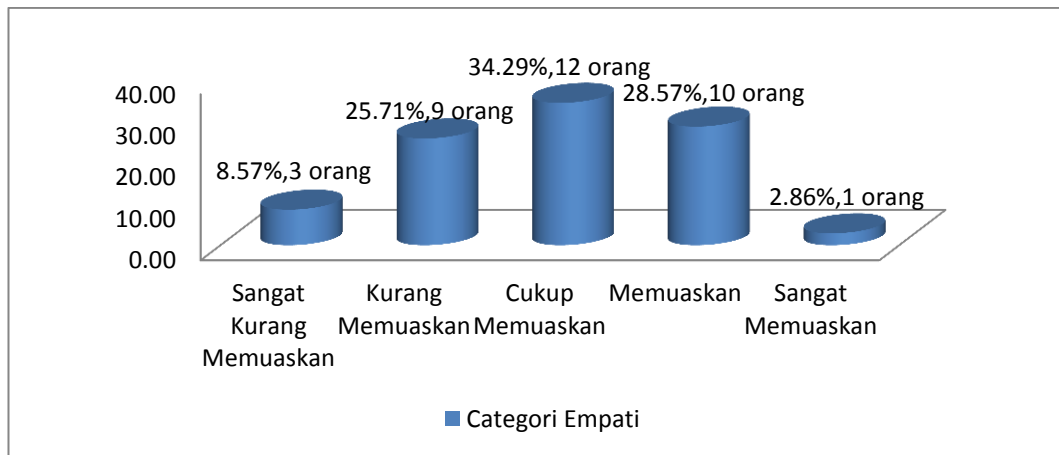
Hasil deskripsikan Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara berdasarkan empati dengan rerata sebesar 16,22, nilai tengah sebesar 16, nilai sering muncul sebesar 16 (lebih dari satu) dan simpangan baku sebesar 1,97. Sedangkan skor tertinggi sebesar 20 dan skor terendah sebesar 12. Dari hasil tes maka dapat dibuat kategorisasi yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 10 Penghitungan Tingkat Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Empati**

No	Batasan	Frekuensi	Persen (%)	Kategori
1.	$19,18 < X$	1	2.86	Sangat Memuaskan
2.	$17,21 < 19,17$	10	28.57	Memuaskan
3.	$15,23 < 17,20$	12	34.29	Cukup Memuaskan
4.	$13,27 < 15,22$	9	25.71	Kurang Memuaskan
5	$X \leq 13,26$	3	8.57	Sangat Kurang memuaskan
Jumlah		35	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan empati adalah cukup memuaskan lebih dominan dengan pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori cukup memuaskan dengan 12 orang yaitu 34,29%. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan empati yang berkategori sangat memuaskan sebesar 2,86%, memuaskan sebesar 28,57%, cukup memuaskan sebesar 34,29%, kurang memuaskan 25,71%, sangatkurang memuaskan sekali 8,57%.

Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Empati:



Gambar 5 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Empati

#### e. Tingkat Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Biaya

Hasil deskripsikan Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara berdasarkan biaya dengan rerata sebesar 11,17, nilai tengah sebesar 11, nilai sering muncul sebesar 12 dan simpangan baku sebesar 2,07. Sedangkan skor tertinggi sebesar 15 dan skor terendah sebesar 8. Dari hasil tes maka dapat dibuat kategorisasi yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

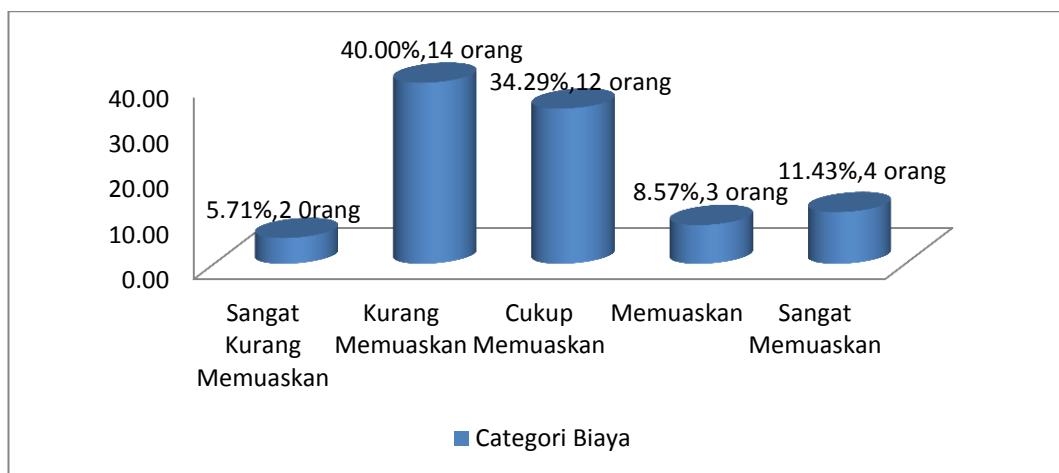
**Tabel 11 Penghitungan Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasar Biaya**

No	Batasan	Frekuensi	Persen (%)	Kategori
1.	$14,28 < X$	4	11.43	Sangat Memuaskan
2.	$12,21 < 14,27$	3	8.57	Memuaskan
3.	$10,14 < 12,20$	12	34.29	Cukup Memuaskan
4.	$8,07 < 10,13$	14	40.00	Kurang Memuaskan
5	$X \leq 8,06$	2	5.71	Sangat Kurang memuaskan
Jumlah		35	100	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan biaya adalah kurang memuaskan lebih dominan dengan

pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori kurang memuaskan dengan 14 orang yaitu 40%. Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan biaya yang berkategori sangat memuaskan sebesar 11,43%, memuaskan sebesar 8,57%, cukup memuaskan sebesar 34,29%, kurang memuaskan 40%, sangat kurang memuaskan sekali 5,71%.

Berikut adalah grafik ilustrasi Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Biaya:



Gambar 6 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua berdasarkan Biaya

## B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara dengan rerata sebesar 98,11, nilai tengah sebesar 95, nilai sering muncul sebesar 111 dan simpangan baku sebesar 14,01. Sedangkan skor tertinggi sebesar 123 dan skor terendah sebesar 80. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di



Banjarnegara adalah kurang memuaskan lebih dominan dengan pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori kurang memuaskan dengan 16 orang yaitu 45,71%. Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara yang berkategori sangat memuaskan sebesar 11,43%, memuaskan sebesar 22,86%, cukup memuaskan sebesar 20%, kurang memuaskan 45,71%, sangatkurang memuaskan sekali 0%.

Hasil tersebut menyatakan bagaimana kualitas jasa pelayanan yang diterima oleh atlet maupun orang tua siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara. Kualitas jasa pelayanan menjadi sebuah perhatian dan menjadi daya tarik tersendiri bagi orang tua, masyarakat maupun atlet itu sendiri. Dengan kualitas jasa pelayanan yang baik maka akan semakin besar dalam menarik minat bagi masyarakat sekitar bahkan luar daerah untuk masuk dalam sekolah bulutangkis tersebut.

Di sisi lain dengan diadakannya sekolah bulutangkis ini bertujuan untuk dapat menjadi wadah penyaluran bakat dan minat seseorang dalam bermain bulutangkis khususnya bagi anak yang masih usia muda atau usia pertumbuhan yang pada umumnya masih duduk di bangku SD atau SMP. Pengenalan permainan bulutangkis sejak awal, diharapkan anak mampu memahami, mempelajari, dan memainkan permainan bulutangkis dengan baik. Karena dalam usia pertumbuhan, anak lebih cepat menerima suatu hal yang baru, khususnya dalam hal gerak jika diberikan secara teratur.

Pada pembinaan usia dini banyak ditemui bahwa siswa masih belum stabil dalam memilih hobi sebagai tujuan prestasi. Dengan kata lain di masa kesenangan bermain maka siswa akan bermain dengan situasi yang siswa senangi. Hal ini memacu untuk sebuah sekolah bulutangkis harus mampu menciptakan suasana dan jasa pelayanan yang baik bagi siswanya. Selain itu program latihan yang baik juga dapat menjadi faktor penyemangat siswa agar tidak akan mengalami kebosanan dalam latihan. Dengan berlatih dengan senang dan semangat maka perkembangan bagi siswa akan lebih cepat dibandingkan dengan siswa yang setengah hati dalam melakukan latihan.

Keadaan ini akan menjadi perhatian serius bagi orang tua siswa dalam mengarahkan anak dalam memilih tempat berlatih dan membimbing serta membina siswa untuk dapat mau berkembang dan bersungguh-sungguh berlatih dengan baik. Hal ini dikarenakan orang tua yang lebih mengetahui kemauan dan kemampuan anaknya sehingga orang tua dituntut untuk mampu memilihkan bagi anak tempat berlatih yang baik. Dengan pengalaman yang dialami oleh orang tua maka orang tua akan menilai kualitas pelayanan yang didapat dari sebuah sekolah tersebut.

Menurut Desiderato dalam Jalalludin Rahmat (2003:51), mengemukakan bahwa Tingkat Kepuasan adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dengan ini orang tua akan dapat menafsirkan apa yang didapatkan dalam kualitas jasa pelayanan bagi program yang mereka pilih untuk buah hatinya merintis karier olahraganya. Dengan

mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi di sekolah tersebut akan mampu memberikan informasi bagi orang tua bagaimanakah kualitas yang diperoleh.

Informasi yang diperoleh orang tua tersebut akan berubah menjadi sebuah Tingkat Kepuasan terhadap apa yang orang tua peroleh. Hal ini dikarenakan orang tua pasti akan menginginkan perlakuan yang terbaik bagi anak maupun untuk orang tua. Ini dimaksudkan agar anak mampu merasakan kenyamanan dan senang dalam berlatih yang akan berdampak positif dalam proses perkembangan siswa dalam bermain bulutangkis.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman (Farida Jasfar, 2009:61) yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibles. Hal tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa adalah hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman orang tua. Jika harapan terpenuhi, maka orang tua akan puas dan tingkat kepuasannya positif. Cukup memuaskan bila kinerja jasa melebihi harapan dan orang tua bahagia.

Dengan terpenuhinya kualitas jasa pelayanan tersebut maka akan membuat pelanggan atau konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak sekolah. Dengan tingkat kepuasan yang berbeda dari setiap orang tua tersebut akan berakibat terhadap kelanjutan dalam orang tua melanjutkan konsumsi layanan tersebut demi perkembangan anaknya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara adalah kurang memuaskan lebih dominan dengan pertimbangan frekuensi terbanyak yaitu kategori kurang memuaskan dengan 16 orang yaitu 45,71%. Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara yang berkategori sangat memuaskan sebesar 11,43%, memuaskan sebesar 22,86%, cukup memuaskan sebesar 20%, kurang memuaskan 45,71%, sangat kurang memuaskan sekali 0%.

#### **B. Implikasi Hasil Penelitian**

1. Tingkat kepuasan yang dimiliki oleh orang tua harus menjadi tolok ukur tingkat keberhasilan dan tingkat kualitas jasa pelayanan yang mereka berikan terhadap orang tua maupun siswa.
2. Dengan hal ini Sekolah Bulutangkis Seruling Mas harus memberikan tindak lanjut akan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang diberikan.
3. Bagi pengurus, orang tua dan siswa harus mampu melakukan komunikasi yang baik mampu terciptakan situasi yang harmonis yang mampu menciptakan motivasi berlatih yang maksimal bagi siswa.

### **C. Keterbatasan Hasil Penelitian**

1. Instrumen penelitian kurang luas lingkupnya sehingga memungkinkan ada unsur-unsur yang lebih penting tidak masuk/tidak terungkap dalam instrumen penelitian.
2. Terdapat beberapa responden yang tidak maksimal dalam mengisi angket.
3. Dalam pengambilan data hanya mengambil data dari salah satu orang tua, yaitu bapak atau ibu saja.
4. Peneliti mengakui adanya keterbatasan dalam hal waktu, biaya, maupun kemampuan berpikir dan bekerja. Namun besar harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

### **D. Saran**

1. Sekolah Bulutangkis Seruling Mas harus mampu melakukan perbaikan dan perubahan untuk dapat meningkatkan tingkat kepuasan peserta agar mampu menarik minat masyarakat luas.
2. Dorongan dan bimbingan orang tua akan lebih membantu siswa dalam bersemangat berlatih.
3. Kerjasama orang tua dan pengurus menjadi modal utama dalam membina dan membimbing siswa meraih prestasi tertingginya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2000). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Farida Jasfar. (2009). *Manajemen Jasa*. Indonesia: Ghalia.
- Fandy Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handi Irawan D. (2009). *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Murie Setyawan. (2004). "Persepsi Orang Tua Siswa Pemula Putri Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Bola Voli Yuso Yogyakarta." Skripsi. Yogyakarta: FIK Universitas Negeri Yogyakarta.
- Purwadarminto. (1990). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Rosiana Sari F. (2005). "Persepsi Orang Tua Atlet Bulutangkis Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Bulutangkis Pratama Yogyakarta." Skripsi. Yogyakarta: FIK Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugihartono, dkk. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. (2003). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Prosedur Pelatihan Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J., (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan Basica*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tatang Mutahar. (2008). *Bulutangkis*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.

Yudik Prasetyo. (2004).”*Persepsi Anggota Klinik Kebugaran FIK UNY Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan.*” Skripsi. Yogyakarta: FIK Universitas Negeri Yogyakarta.

# LAMPIRAN



LEMBAR PENGESAHAN

Proposal Penelitian Tentang

Persepsi Orang Tua Siswa Sekolah Bulu Tangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas  
Jasa Pelayanan Sekolah Bulu Tangkis Seruling Mas

Nama : Tito Radina Hartono  
NIM : 10601244224  
Jurusan/ Prodi : PJKR

Telah diperiksa dan dinyatakan layak untuk diteliti.

Ketua Jurusan POR,



Drs. Amat Komari, M.Si.  
NIP. 19620422 199001 1 001

Yogyakarta, 26 Mei 2014  
Dosen Pembimbing,



Drs. Amat Komari, M.Si.  
NIP. 19620422 199001 1 001

Kasubag Pendidikan FIK UNY,



Sutyem, S.Si.  
NIP. 19760522 199903 2 011



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 487.a /UN.34.16/PP/2014 5 Juni 2014  
Lamp. : 1 Eks.  
Hal : Permohonan Izin Uji Coba Penelitian

Yth. : Sekolah Bulutangkis Jupiter  
Jalan Raya Mandiraja, Mandiraja Kulon  
Banjarnegara, Jawa Tengah

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan uji coba penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin uji coba penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Tito Radina Hartono  
NIM : 10601244224  
Jurusan/Prodi : POR/PJKR  
Penelitian akan dilaksanakan pada :  
Waktu : 9 Juni s.d. 11 Juli 2014  
Tempat/obyek : Sekolah Bulutangkis Jupiter/orang tua  
Judul Skripsi : Persepsi Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas.

Demikian surat ijin uji coba penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Dekan,

Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.  
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :

1. Kaprodi. PJKR
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 487 /UN.34.16/PP/2014 5 Juni 2014  
Lamp. : 1 Eks.  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. : Sekolah Bulutangkis Seruling Mas  
Gor Pemuda, Jl. Jend. Suprpto 90  
Banjarnegara, Jawa Tengah

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Tito Radina Hartono  
NIM : 10601244224  
Jurusan/Prodi : POR/PJKR  
Penelitian akan dilaksanakan pada :  
Waktu : 9 Juni s.d. 11 Juli 2014  
Tempat/obyek : Sekolah Bulutangkis Seruling Mas/orang tua  
Judul Skripsi : Persepsi Orang Tua Siswa Sekolah Bulutangkis Seruling Mas Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah Bulutangkis Seruling Mas.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Dekan,

Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.  
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :

1. Kaprodi, PJKR
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.



**PERSATUAN BULU TANGKIS SELURUH INDONESIA**  
**KABUPATEN BANJARNEGARA**  
PB SERULING MAS BANJARNEGARA  
Sekretariat : Jalan Raya Pucang RT 2 RW 9 Kecamatan Bawang  
**BANJARNEGARA**

---

**SURAT KETERANGAN**

No : 13 PB. SRLMS/X-2015

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : JOKO PRIHANTO  
Alamat : Jalan Raya Pucang RT 2 RW 9 Kecamatan Bawang,  
Banjarnegara

Selaku Pengurus Klub PB SERULINGMAS Banjarnegara menerangkan dengan  
sesungguhnya bahwa:

Nama : TITO RADINA HARTONO  
NIM : 10601244224  
Prodi : Pendidikan Olahraga  
Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY  
Judul Skripsi : " PERSEPSI ORANG TUA SISWA TERHADAP  
KUALITAS JASA PELAYANAN SEKOLAH BULUTANGKIS  
SERULINGMAS DI BANJARNEGARA"

Yang bersangkutan benar-benar telah selesai melaksanakan  
Penelitian/Pengambilan data pada 5 September 2014. Demikian surat keterangan ini  
diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarnegara, 18 Oktober 2014  
Pengurus PB Serulingmas  
Banjarnegara

JOKO PRIHANTO

Angket Uji coba Instrumen  
Di Sekolah Bulutangkis Jupiter Mandiraja  
Dengan judul Skripsi:  
Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Sekolah  
Bulutangkis Seruling Mas di Banjarnegara

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

B. Petunjuk Menjawab Soal.

Berilah tanda (  $\sqrt{\quad}$  ) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom disamping pernyataan.

SS : sangat setuju

S : setuju

TS : tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

C. Pertanyaan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A	<b>Pernyataan yang berkaitan dengan <i>Tangibles</i></b>				
1	Tersedia tempat untuk menunggu anak berlatih.	SS	S	TS	STS
2	Lapangan bulutangkis untuk latihan cukup memadai.	SS	S	TS	STS
3	Tempat untuk menaruh tas memudahkan Siswa.	SS	S	TS	STS
4	Sekolah menyediakan alat untuk skiping.	SS	S	TS	STS
5	Tersedia ruang ganti pakaian.	SS	S	TS	STS
6	Klub menyediakan sarana komunikasi,	SS	S	TS	STS

	berupa telepon bagi siswa.				
7	Lapangan bulu tangkis tidak licin.	SS	S	TS	STS
8	Keadaan gedung bersih dan tertata.	SS	S	TS	STS
B	<b>Pernyataan yang berkaitan dengan keandalan.</b>				
9	Latihan selalu dimulai pada jam 16.00 dan diakhiri pada jam 19.00	SS	S	TS	STS
10	Sekolah tetap memberikan pelatihan meskipun hari libur.	SS	S	TS	STS
11	Program latihan yang disusun sekolah sesuai dengan kebutuhan siswa.	SS	S	TS	STS
12	Sekolah memberikan program latihan bulanan.	SS	S	TS	STS
13	Program latihan yang diberikan makin meningkat.	SS	S	TS	STS
14	Teknik latihan atlet ditangani oleh orang yang ahli dalam bidangnya.	SS	S	TS	STS
15	Penggunaan uang sekolah dilaporkan kepada anggota sekolah.	SS	S	TS	STS
16	Sekolah tidak pernah mengalami kendala dalam keuangan.	SS	S	TS	STS
17	Jika lampu mati maka ada jenset untuk menggantinya.	SS	S	TS	STS
18	Lampu penerangan jarang mati.	SS	S	TS	STS
C.	<b>Pernyataan yang berkaitan dengan daya tanggap.</b>				
19	Sekolah bersedia menanggapi keluhan orang tua atau siswa.	SS	S	TS	STS
20	Sekolah memberikan jasa layanan	SS	S	TS	STS

	konsultasi.				
21	Sekolah bisa menyalurkan siswanya ke sekolah bulutangkis yang lebih besar.	SS	S	TS	STS
22	Sekolah bisa meminjamkan raket kepada siswa yang mengalami kerusakan.	SS	S	TS	STS
23	Managemen sekolah menanyakan keadaan siswa yang tidak berangkat.	SS	S	TS	STS
24	Sekolah menindak lanjuti masukan usul dari orang tua atau siswa.	SS	S	TS	STS
25	Sekolah membantu mencari solusi yang dihadapi siswa.	SS	S	TS	STS
D.	<b>Pernyataan yang berkaitan dengan jaminan.</b>				
26	Sekolah mempunyai kerjasama dengan salah satu rumah sakit.	SS	S	TS	STS
27	Sekolah menyediakan P3K.	SS	S	TS	STS
28	Apabila siswa terlambat di jemput maka sekolah bertanggung jawab menunggu siswa sampai dijemput.	SS	S	TS	STS
E.	<b>Pernyataan yang berkaitan dengan empati.</b>				
29	Pengurus klub memperhatikan peningkatan prestasi siswa.	SS	S	TS	STS
30	Sekolah memberikan bonus kepada siswa yang berprestasi.	SS	S	TS	STS
31	Sekolah memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengikuti berbagai kejuaraan.	SS	S	TS	STS
32	Pengawasan dilakukan pelatih terhadap siswa yang cukup memuaskan latihan.	SS	S	TS	STS
33	Sekolah memberikan perhatian yang cukup	SS	S	TS	STS

	pada orang tua atau siswa.				
34	Pelatih memberikan evaluasi latihan secara periodik.	SS	S	TS	STS
35	Pelatih menunjukan sikap bersahabat.	SS	S	TS	STS
36	Pelatih tetap bersikap sopan dalam menegur siswa yang berbuat kesalahan.	SS	S	TS	STS
F	<b>Pernyataan yang berkaitan dengan biaya</b>				
37	Biaya yang dikeluarkan dalam pelatihan terjangkau.	SS	S	TS	STS
38	Ada keringanan biaya bagi siswa yang tergolong kurang mampu.	SS	S	TS	STS
39	Ada keringanan biaya bagi siswa yang berprestasi	SS	S	TS	STS
40	Saat membayar biaya pendaftaran, siswa langsung mendapatkan seragam.	SS	S	TS	STS
41	Pembayaran biaya sekolah bisa di angsur	SS	S	TS	STS